

IBM Cognos Analytics on Cloud Dedicated

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的云服务。客户表示缔约方及其授权用户和云服务接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. 云服务

1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

云服务托管在 SoftLayer 数据中心内，客户可以访问 IBM Cognos Analytics 软件的最新功能，以通过 Web 浏览器开发仪表板、交互式报告、定制分析和特殊查询，创建新报告以及查看计划的报告和使用活动报告。云服务提供交互式 OLAP 探索，允许客户创建各种报告类型，包括列表、交叉表、图表和财务报表样式报告，并对其进行格式处理。云服务通过各式各样的移动设备（包括 Apple iPhone、Android 和平板电脑）扩展报告使用范围。

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

此云服务为用户提供 IBM Cognos Analytics 的访问权以用于生产用途。云服务允许最多将 100 GB 的存储空间用于用户生成的内容。

1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud 概念证明

该 IBM 云服务为短期订购，最长六个月。针对用户生成的内容提供最多 100 GB 存储空间用于非生产用途。

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

云服务允许最多将 250 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少三 (3) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，IBM 云服务还包含一个单独的环境，并提供一个用于预生产用途的 IBM 云服务实例。

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

云服务允许最多将 500 GB 的存储空间用于用户生成的内容以及最少五 (5) 个 IBM Cognos Analytics 报告服务器（额外的报告服务器可作为附加组件购买）。此外，云服务还包含一个单独的环境，并提供一个用于预生产用途的云服务实例。

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

此 Hybrid 云服务包含 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 访问权限以及 IBM Cognos Analytics Advanced 下载权限。

除非遵守本程序包含的许可条款，否则客户无权使用 PowerPlay 的组件或功能。

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

此 Hybrid 云服务包含 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 访问权限以及 IBM Cognos Analytics Advanced 下载权限。

除非遵守本程序包含的许可条款，否则客户无权使用 PowerPlay 的组件或功能。

1.7 可选功能或服务

以下附加组件仅可供有权使用 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 和 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 服务产品的客户使用：

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

该云服务提供对一 (1) 个额外 IBM Cognos Analytics 报告服务器组件的供应。IBM Cognos 报告服务器以 PDF、HTML、XLS、XML 和 CSV 格式呈现报告。

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

该可选云服务提供了额外的 250 GB 存储空间用于用户创建的内容，超出了约定的云服务中定义的最大存储空间。

1.8 容量配置产品

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

此产品是完整的 Cognos Analytics on Cloud 软件实例，包含 2 个虚拟专用报告服务器，具备 2 个核心（或等效项）、64 GB RAM 以及总共 500 GB 的存储器以用于用户生成的内容。支持基础架构包含多个内容管理器和内容存储数据库。

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

将向现有 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity 系统添加另外 4 个核心（或等效项）以提高报告服务器配置。必须先购买 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity，然后才能添加此选项。

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

此产品是限制为非生产使用的完整的 Cognos Analytics on Cloud 软件实例，包含 2 个虚拟专用报告服务器，具备 2 个核心（或等效项）、64 GB RAM 以及总共 500 GB 的存储器以用于用户生成的内容。支持基础架构包含多个内容管理器和内容存储数据库。

1.8.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores

将向现有 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production 系统添加另外 4 个核心（或等效项）以提高报告服务器配置。必须先购买 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production，然后才能添加此选项。

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

此云服务可用于任何 Cognos Analytics on Cloud 预订产品配置。根据容量环境中报告服务器的数量，可能需要购买额外的 RAM。（例如，如果客户具有 2 台报告服务器，那么将需要购买 2 个 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM）。始终最少供应 2 台报告服务器。

1.10 设置服务

以下设置服务在“服务项目”的基础上购买。

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

此设置服务针对启动活动提供最长 50 小时的远程咨询，包括：(1) 用例帮助，(2) 报告、仪表盘等系统工具实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议，以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“启动活动”）。这个远程提供的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在客户的权利证明中指定的购买权利之日起的 90 天后到期。

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

此设置服务提供最长 50 小时的远程咨询以用于执行活动，包括：(1) 用例帮助，包括支持一次性、时间点和数据移动的数据移动用例，(2) 报告、仪表盘等系统工具实践的指导，(3) 有关初始数据加载的准备、执行和验证的指导帮助和建议（包括数据移动用例中定义的源和目标环境以及数据移动设置），以及 (4) 其他感兴趣的管理和配置主题（统称“活动”）。此远程交付的设置服务按服务项目购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买权利之日起的 12 个月后或初始云服务订购期限的最后一天（以早到者为准）到期。

2. 内容和数据保护

“数据保护和保护数据表”（数据表）提供特定于云服务的信息，关于支持处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。本部分规定有关使用云服务和数据保护功能（如果有）的任何详细信息或澄清和条款（包括客户责任）。根据客户选择的选项，可能有多个数据表适用于客户对云服务的使用。数据表可能仅提供英语版本，无本地语言版本。尽管存在任何本地法律或惯例，双方均同意他们理解英语并且英语是有关采购和使用云服务的相应语言。以下数据表适用于云服务及其可用选项。客户确认，i) IBM 可以随时自行修改数据表，ii) 此类修改将取代以前的版本。对数据表进行任何修改的意

图将是：i) 改善或澄清现有的承诺，ii) 与当前所采用标准和适用法律保持一致，或 iii) 提供额外承诺。对数据表的修改不会实质性降低云服务的数据安全性。

适用数据表的链接：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

客户负责采取必要的行动来订购、启用或使用可用的云服务数据保护功能，如果客户未能执行此类操作，包括未能满足与内容相关的任何数据保护或其他法律要求，那么客户承担使用云服务的责任。

如果欧盟“通用数据保护条例”(EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么

<http://ibm.com/dpa> 中的 IBM 数据处理附件 (DPA) 和 DPA 附录将适用，并作为本协议的一部分加以引用。此云服务适用的数据表将充当 DPA 附录。如果 DPA 适用，根据 DPA 中的规定，IBM 有义务向分包处理机构提供变更通知，并且客户有权利拒绝此类变更。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为云服务提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且云服务不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于云服务的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对云服务的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到云服务复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度云服务费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑云服务（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个云服务服务产品），赔偿的计算将基于捆绑云服务的每月单一组合价格，而不是每个单项云服务的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项云服务提交相关索赔。

3.2 服务级别

描述了针对每个适用的服务产品在约定月份内的云服务的可用性。

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 95%	2%

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99%	2%
小于 95%	5%

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9%	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
小于 99.9%	2%
小于 99%	5%
小于 95%	10%

* 如果云服务是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的云服务当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户提供折扣。

可用性（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

4. 技术支持

通过{电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统}提供云服务技术支持。IBM 的软件即服务支持指南 (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于云服务，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

云服务根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 授权用户是获取云服务时所使用的计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问云服务的“授权用户”的数量。
- 服务项目是获取服务的计量单位。服务项目包含与云服务相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- 实例是获取云服务所使用的一种计量单位。实例是对云服务特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个云服务实例。
- 千兆字节是获取云服务所使用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。必须获取足够的权利，以涵盖 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由云服务处理的千兆字节数据总数。

5.2 超额使用费

如果评估期间云服务的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

5.3 结算频率

根据选定的结算频率，IBM 将就结算频率期限开始时到期的费用向客户开具发票，延期开具发票的超额使用费和使用类型费用除外。

6. 期限和续订选项

云服务期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的云服务之日算起。PoE 将指定云服务是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对云服务自动续订。续订价格每年将按照报价中指定的利率增长。如果自动续订是在收到 IBM 通知撤回云服务之后，则续订期限将在当前续订期限终止或宣布的撤回日期结束，以较早者为准。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，云服务将以月为单位继续有效。云服务的有效期限将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为云服务的订户。

客户不得单独使用云服务或与其他服务或产品相结合使用，以支持下列任何高风险活动：设计、构造、控制或维护核设施、公共交通系统、航空交通管制系统、汽车控制系统、武器系统或飞机导航或通信或云服务故障可能会导致严重的人身伤害或死亡重大威胁的任何其他活动。

7.2 支持软件

云服务需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便云服务使用。客户仅可在与云服务的使用关联的情况下使用支持软件。根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款（如果有）
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf
IBM Planning Analytics for Microsoft Excel	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf
IBM Cognos TM1 Package Connector for Business Intelligence	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf

7.3 客户提供的材料

就客户向 IBM 提供其要求 IBM 在客户的云服务环境中使用的客户或第三方驱动程序、jar 文件、许可文件、配置文件及其他材料（统称为“客户提供的材料”）：客户在此依据其适用的知识产权授予 IBM 全额付款、非独占、不可转让、全球范围的有限许可（不包含再许可权利），以将客户提供的材料用于向客户提供云服务的唯一目的。IBM 自行决定是否使用此类客户提供的材料，并可因任何原因随时自行停止使用客户提供的材料。

客户始终表示并保证：(a) 它具有必需的权利来向 IBM 供应客户提供的材料，(b) IBM 在向客户提供云服务的过程中可合法使用客户提供的材料，以及 (c) 客户提供的材料不包含有害代码。如果客户丧失允许 IBM 使用客户提供的材料的权利或客户了解到这些材料包含有害代码，客户必须及时通知 IBM。

客户承认 (a) IBM 不保证云服务中客户所提供材料的功能，以及 (b) 如果客户提供的材料导致 IBM 未能满足其 (1) 云服务相关声明和保证，和/或 (2) 云服务的服务级别，IBM 不对客户负责。

7.4 云服务环境更新

如果 IBM 向客户提供通知称客户的环境必须更新至最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud，那么客户将在给予通知后的 60 天内更新其环境，除非 IBM 同意延长此时间段。如果客户有预生产环境和生产环境，那么将首先更新预生产环境，随后 2 周内更新生产环境，除非 IBM 同意延长预生产环境与生产环境更新之间的间隔时间段。IBM 可在不通知客户的情况下更新 IBM Cognos Analytics on Cloud 环境以解决重大漏洞或满足法规要求。如果客户落后于最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud 达超过一次更新，客户将在最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud 可用后的 60 天内将其环境更新至最新版本的 IBM Cognos Analytics on Cloud，除非 IBM 同意延长此时间段。如果客户有预生产环境和生产环境，那么将首先更新预生产环境，随后 2 周内更新生产环境，除非 IBM 同意延长预生产环境与生产环境更新之间的间隔时间段。

IBM Cognos Analytics 的版本号为 [Version].[Release].[Modification Level].[Interim Fix]。在以上文本中，“version”表示 IBM Cognos Analytics 发行版号中的修改级别。版本更改示例如下：从 11.0.8 更改为 11.0.9。“Version”或“Release”的连续发行版号之间的更改同样构成此环境中的单次版本更改。